

がんばってまーす

苦情対応を行うにあたり 気づいたこと



鹿児島県指宿市環境政策課環境政策係

フロントオフィス職員 ひだか すえもり
日高 末盛

主事 そみや だいき
曾宮 大輝

1 指宿市の概要

指宿市は、薩摩半島の最南端、鹿児島湾口に位置する人口38,498人(令和2年国勢調査確報値)、面積148.81km²の花と緑に溢れた食と健幸のまちです。

東は錦江湾を隔てて大隅半島と対峙し、北は県都・鹿児島市、西は畑作地帯が広がる南九州市と隣接しています。南は東シナ海に臨み、明媚な風光を誇っています。中央部には九州一の大きさを誇る池田湖、南西部には標高924mの薩摩富士の別名で呼ばれる開聞岳、南部には南国ムード漂う長崎鼻、東部には潮の干満で陸続きになる環境省のかおり風景百選に認定された知林ヶ島を有しています。

市の全域を霧島火山脈が縦断しており、「天然砂むし温泉」をはじめ、豊富に湧出する温泉に恵まれています。

また、1日に10万トンも湧き出る清水に代表され、豊かな水環境を有するそうめん流しで有名な唐船峡の周辺地域は、国土交通省の水の郷百選に認定されています。

さらに、本市はNHK大河ドラマでも放送された天璋院篤姫ゆかりの地であり、歴史的にも貴重な発見のあった遺跡が多くあり、歴史のまちとしても知られています。大正7、8年に発掘調査が行われ、縄文土器が弥生土器よりも古い時代の土器であることが日本で初めて層位的に実証されました。

年間平均気温は、暖流の影響で約18度と高く、温暖で亜熱帯的な気候のため、市内にはソテツが

自生し、幸せを呼ぶ熱帯蝶のツマベニチョウが乱舞する北限の地とも言われています。

産業は観光、農業及び水産業が主体であり、観光は霧島錦江湾国立公園に指定されている自然景観、砂むし温泉をはじめとする観光施設を生かした特色ある観光地づくりを進めています。

農業は温暖な気候や豊かな台地、池田湖からの広域にわたるかんがい用水を生かし、オクラやさつまいも、豆類、花木などの質の高い農産物が生産されています。

また、天然の良港である山川漁港などにおいては水産業及び水産加工業が栄えるなど、南の食料供給基地として発展してきました。



指宿砂むし温泉

2 本市における苦情状況と対応

本市の公害処理を行っている環境政策課では、毎年150件以上の苦情申し立てがあります。主な苦情内容は、大気汚染、水質汚濁、騒音・振動、悪臭、雑草等による苦情があります。その中でも

雑草等による苦情、次いで大気汚染（野焼き）による苦情が多くなっています。

野焼きの苦情につきまして、本市は農地の割合が高いため野焼きの多くが畑地で行われており、農作物残さ、刈草等の焼却が多いです。野焼きの苦情を受けた場合は、早急に現場に駆け付け、原因者に指導を行っております。指導内容としては、「野焼きは原則、法律で禁止されています。」「例外的に認められている野焼きをする場合でも、必要最小限にとどめてください。」「風の向きや強さ・時間帯・周辺の環境などに十分配慮し、周囲に迷惑のかからないよう焼却してください。」といった旨をお伝えするようにしております。

雑草等による苦情の具体的な例としては、隣接地側からの雑草の繁茂であったり、虫の発生源になるといった内容の苦情相談を受けます。中には、近所付き合いもあるため、直接原因者に言えない方からも相談を受けます。相談があった以上は、原因者を調べ、雑草を処理するよう対応を促します。土地の管理者が不明であったり複数人いる等で苦慮したことも多々あります。その中で一例を紹介します。

3 苦情の一例について

苦情内容は、隣接地の空地にある立木が繁茂し、立木の枝葉が苦情主の敷地内まで延びているため、管理者に適切な管理をお願いしたいという内容でした。原因地を確認したところ、ちょうど立木が空地の境界付近にあり、所有者が特定できない状態でした。そこで、草木をかき分け原因となっている立木の根っこを探したところ、近くに境界標がありました。境界標を頼りに所有者を特定することができました。後日、所有者に立木の処理をしていただき解決に至りました。

4 終わりに

公害苦情対応を行うにあたり、様々な市民の方々と接する機会があります。目の前の相談者の気持ちや相談の主旨を理解できるように、市民の

方々と円滑なコミュニケーションをとることが大切だと考えています。そのなかで学んだことが2点あります。

1点目は、相手の話をしっかり聞いてあげることです。市民の方々は不安や不満を持って苦情相談に来られます。こちらが、きちんと聞いていないと、市民の方々はさらに不安や不満をつのらせることに繋がります。市民の方に安心、信頼してもらうためにも、相づちを打って相手の話をしっかり聞くように心がけています。

2点目は、曖昧な表現を避け、はっきりとした表現で話すことを意識しています。はっきりとした表現を用いることで相手が不満を持つことも少なくなり、円滑に相談を受けることができるようになりました。

このように苦情相談を受ける際にコミュニケーションの基本である「聞くこと」「話すこと」に注力して日々の業務に取り組んでいます。

雑草等の苦情対応を行うにあたり、使用されていない住宅・土地が年々増加してきているように感じます。その背景には、本市における人口及び世帯数の減少が考えられます。本市においても今後、空家・空地は増加し、苦情件数も増加すると考えられます。空家・空地の不適切な管理は、雑草の繁茂、害虫の繁殖など地域住民の生活環境に悪影響を与えます。御自身で雑草の処分ができない場合は、専門の業者に除草を依頼するなどして空家・空地の適切な管理に心がけてほしいと思います。



唐船峡 そうめん流し